

Reklamační řád

1 ÚVODNÍ USTANOVENÍ

Tento **Reklamační řád** se vztahuje na uzavírání veškerých kupních smluv na Zboží mezi společností **Sorento PD s.r.o.**, s registrovaným sídlem: Mezi vodami 1955/19, Modřany, 143 00 Praha 4, zapsanou v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 220883, IČO: 268 54 295 (**Prodávající**) a koncovým zákazníkem, který je spotřebitelem (**Kupující**), realizovaných v prodejně: Sorento PD s.r.o., Provozovna Rájec u č.p. 99, a je nedílnou součástí každé kupní smlouvy uzavřené mezi Prodávajícím a Kupujícím na Zboží v nabídce prodávajícího (**Kupní smlouva**), pokud se strany výslovně nedohodly na jiné úpravě.

Rovněž platí, že za Kupní smlouvu se považuje také smlouva uzavřená mezi Prodávajícím a Kupujícím pomocí prostředků komunikace na dálku, zejména prostřednictvím internetového obchodu na adrese www.plyнове-lahve.cz, e- majlu info@plyнове-lahve.cz, či telefonního čísla +420 603 931 674.;

Kupující je však oprávněn Kupní smlouvu on-line prostřednictvím internetového obchodu Společnosti na adrese www.plyнове-lahve.cz uzavřít pouze, ve vztahu k vybranému a předem označenému, prodávajícím nabízenému, sortimentu Zboží.

Reklamační řád se řídí právní úpravou obsaženou v zákoně č. 89/2012 Sb. Občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů a v zákoně č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů. Tento Reklamační řád se přiměřeně použije také v případě, kdy Kupující není Spotřebitelem, není-li v Kupní smlouvě, nebo mezi stranami dohodnuto jinak.

2. ZÁKLADNÍ POJMY A JEJICH VÝZNAM

- **Kupující**: spotřebitel ve smyslu ust. § 419 zákona č. 89/2012 Sb. Občanského zákoníku, ve znění pozdějších předpisů

- **Prodávající**: společností Sorento PD s.r.o., IČ: 268 54 295

- **Ceník**: znamená aktuální ceník Zboží ke dni uzavření Kupní smlouvy, který je zveřejněn na adrese www.plyнове-lahve.cz a rovněž přístupný kupujícímu na výše uvedené provozovně prodávajícího. Prodávající si vyhrazuje právo na změny cen v Ceníku. Kupující je o vždy o ceně Zboží před uzavřením Kupní smlouvy řádně informován;

- **Kupní cena**: znamená cenu určenou dle Ceníku, kterou je Kupující povinen zaplatit prodávajícímu za dodané Zboží. Kupní cena nezahrnuje dopravné v případě odběru na provozovně (dle ceníku na provozovně). Kupní cena obsahuje dopravné v případě odběru v místě určení zákazníkem (dle ceníku na rozvozovém vozidle).

- **Kupní smlouva**: soukromoprávní smlouva, při níž dochází k převodu vlastnického práva k věci mezi prodávajícím, kterému vzniká povinnost odevzdat kupujícímu předmět koupě, a kupujícím, jemuž vzniká povinnost předmět koupě převzít a zaplatit za něj prodávajícímu dohodnutou kupní cenu.

Podobná pravidla jako pro kupní smlouvu platí i pro tzv. směnnou smlouvu, při které nedochází k placení, ale je vyměňována věc za věc.

Kupní smlouvu upravuje občanský zákoník v § 2079 a násl.

- **Obchodní podmínky:** znamenají dokument prodávajícího, který je nedílnou součástí každé Kupní smlouvy a Kupující byl s jeho obsahem seznámen

- **Návrh:** znamená návrh na uzavření kupní smlouvy učiněný kupujícím vůči prodávajícímu, který mu došel ve smyslu § 1731 Občanského zákoníku;

- **Strany:** znamenají společné označení pro prodávajícího a Kupujícího. Každý z nich zvlášť pak dále jen jako **Strana**.

- **Zboží:** znamená výrobky, které jsou prodávajícím nabízeny na provozovně nebo na webových stránkách internetového obchodu v platném znění ke dni uzavření kupní smlouvy a jsou předmětem kupní smlouvy, případně jsou předmětem kupní smlouvy na základě odsouhlaseného návrhu.

- **Poskytnutá služba:** zpoplatněná obchodní činnost spojená s nabídkou a poptávkou uskutečňovaná mezi prodávajícím a kupujícím, která vede k realizaci sjednané transakce za předem dohodnutých podmínek. (Rozvoz a přeprava zboží v rámci uzavřené kupní smlouvy)

3. PRÁVA Z VADNÉHO PLNĚNÍ A ODPOVĚDNOST ZA JAKOST

Prodávající odpovídá kupujícímu za to, že zboží prodávané na výše vyznačené provozovně a adrese internetového obchodu při převzetí kupujícím nemá vady, tedy je v souladu s kupní smlouvou a má jakost a užitné vlastnosti popisované prodávajícím, nebo na základě jimi prováděné reklamy či údajů uvedených na obalu zboží či připojené k obalu, popřípadě jakost a užitné vlastnosti pro věc takového druhu obvyklé. Společnost dále odpovídá Kupujícímu za to, že prodávané zboží při převzetí Kupujícím odpovídá požadavkům právních předpisů, je v požadovaném množství, míře nebo hmotnosti a odpovídá účelu, který prodávající u zboží uvádí, nebo pro který se zboží obvykle používá.

V případě, že zboží vykazuje při předání zjevné vady, nebo je-li zboží prodáno či při poskytnuté službě předáno v porušeném transportním obalu, je kupující oprávněn zboží nepřevzít a bez zbytečného odkladu tuto skutečnost oznámit prodávajícímu.

U zboží je kupující oprávněn uplatnit práva z vadného plnění ve lhůtě 24 měsíců ode dne převzetí zboží kupujícím, v souladu s ust. § 2165 občanského zákoníku.

Není-li kupující spotřebitelem (ve smyslu ust. § 419 zákona č. 89/2012 Sb. Občanského zákoníku, ve znění pozdějších předpisů), může lhůta k uplatnění práv z vadného plnění u některého sortimentu zboží činit dobu kratší než 24 měsíců (zpravidla 12 měsíců). Ustanovení předchozí věty se aplikuje i tehdy, je-li kupující spotřebitelem, a to v souladu s ustanovením § 2167 Občanského zákoníku, kde je uvedeno, že ustanovení § 2165 občanského zákoníku se nepoužije u věci prodávané za nižší cenu na vadu, pro kterou byla nižší cena ujednána, na opotřebení věci způsobené jejím obvyklým užíváním, u použité věci na vadu odpovídající míře používání nebo opotřebení, kterou věc měla při převzetí kupujícím, nebo vyplývá-li to z povahy věci.

Do lhůty k uplatnění práv z vadného plnění se nezapočítává doba od uplatnění oprávněné Reklamace do jejího vyřízení.

Kupující je povinen při převzetí zboží řádně prohlédnout, zda nemá kvantitativní anebo kvalitativní vady, jeho těsnost a před instalací ověřit, zda se zboží shoduje s jeho požadavkem. (viz obchodní podmínky).

Rozhodl-li se Kupující Zboží nepřevzít na základě nesouladu s kvantitou, kvalitou nebo jinou neshodou s požadavkem, nebo mu nebylo Zboží dodáno, je povinen toto oznámit neprodleně prodávajícímu.

Práva z vadného plnění se nevztahují na běžné opotřebení věci, ke kterému došlo jejím obvyklým užíváním.

Práva z vadného plnění se rovněž nevztahují na poškození věci způsobené chybnou montáží, používáním jiným způsobem a k jiným účelům, než

k jakému je určena, nebo neřídí-li se kupující návodem k použití, který je u zboží přiložen.

Stejně tak se práv z vadného plnění nevztahují na prodávané výrobky, u nichž bude zjištěno, že podmínky správného použití, odborné péče, údržby, správného uskladnění aj., byly kupujícím díky zanedbání porušeny.

Pro řádné posouzení vady a vyřízení reklamace u reklamovaného zboží je kupující při reklamaci povinen:

- doložit vadné zboží na provozovně, kde zboží zakoupil, (v případě, kdy mu bylo zboží doručeno prostřednictvím poskytnuté služby oznámit prodávajícímu vadu na zboží a dohodnout s ním termín ke zpřístupnění vadného výrobku k jeho posouzení, nebo dohodnout jiný způsob k doložení vadného zboží. Totéž platí, pokud by uplatnění práva z vad mělo kupujícímu činit značné obtíže, zejména když zboží není možné dopravit do místa uplatnění reklamace běžným způsobem, tedy když se jedná o zboží, které je zamontované či zabudované - součástí nemovitosti, posoudí prodávající vadu po dohodě s kupujícím opět buď na místě, nebo jiným způsobem. Kupující je v obou případech povinen poskytnout prodávajícímu potřebnou součinnost.)

- prokázat, že a kdy zboží zakoupil u prodávajícího, například předložením dokladu o zaplacení zboží, účtenky nebo záručního listu či jiným prokazatelným způsobem,

- předat prodávajícímu platný kontakt na svou osobu nebo na osobu, která kupujícího zastupuje (telefonní spojení, adresa nebo e-mail). Proávající je oprávněn tento kontakt použít ke komunikaci s kupujícím za účelem informovat jej o průběhu a vyřízení reklamace,

- u zboží, které je označeno identifikačním číslem uvést toto číslo do reklamačního protokolu,

4. NÁROKY NA UPLATNĚNÍ PRÁV Z VADNÉHO PLNĚNÍ A ZÁRUKY ZA JAKOST

Kupující má právo uplatnit své práva (vyplývající z práv z vadného plnění a záruky za jakost), pouze na zboží, které má vady a bylo zakoupené u prodávajícího.

Nemá-li zboží vlastnosti bezvadného zboží nebo odpovídající jakosti zboží, má kupující právo, zejména lze-li vadu odstranit bez zbytečného odkladu, na bezplatné odstranění vady, pokud to není vzhledem k povaze vady nepřiměřené, může kupující požadovat i dodání nového zboží bez vad, není-li to možné, může od kupní smlouvy odstoupit.

Právo na dodání nového zboží má kupující i v případě odstranitelné vady, pokud nemůže zboží řádně užívat pro opakovaný výskyt vady po opravě nebo pro větší počet vad. V takovém případě má kupující i právo od kupní smlouvy odstoupit a kupujícímu bude za těchto okolností vyplacena původní kupní cena v hotovosti (včetně ceny za poskytnutou službu, popřípadě i částku za náklady účelně vynaložené při uplatnění reklamace - § 1924 občanského zákoníku).

Neodstoupí-li kupující od kupní smlouvy, nebo neuplatní-li právo na dodání nového zboží bez vad, popřípadě neuplatní-li ani právo na výměnu jeho součásti nebo na opravu vadného zboží, může kupující požadovat přiměřenou slevu z kupní ceny zakoupeného vadného zboží.

Kupující má právo na přiměřenou slevu i v případě, že mu prodávající nemůže dodat nové zboží bez vad, vyměnit jeho součást nebo zboží opravit, jakož i v případě, že prodávající nezjedná nápravu v přiměřené době nebo že by zjednání nápravy kupujícímu působilo značné obtíže. Vyřídí-li se reklamační záležitost poskytnutím slevy, bude peněžní rozdíl mezi kupní cenou a částkou po slevě ve výši hodnoty slevy vyplacen kupujícímu v místě uplatnění reklamační záležitosti v hotovosti, pokud se kupující s prodávajícím nedohodne jinak.

5. PRŮBĚH REKLAMACE

Reklamací je nezbytně nutné uplatnit ihned, bez zbytečného prodlení, jakmile se vada na zboží vyskytla, a to v průběhu lhůty stanovené tímto reklamačním řádem k uplatnění práv z vadného plnění.

prodávající je povinna o reklamaci rozhodnout ihned, bez zbytečného odkladu, ve složitějších případech do tří pracovních dnů. Do této lhůty se nezapočítává doba přiměřená, podle druhu zboží potřebná k odbornému posouzení vady.

Reklamační záležitost včetně odstranění vady musí být vyřízena nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamační záležitosti, pokud se Společnost nedohodne s Kupujícím na delší lhůtu. V této lhůtě Společnost též vyrozumí kupujícího o způsobu vyřízení reklamační záležitosti.

V případě, že kupující není spotřebitel, neuplatní se reklamačním řádem a zákonem dané lhůty, které by se jinak vztahovaly na kupujícího dle ust. § 419 Občanského zákoníku, ale prodávající se zavazuje, že reklamací vyřeší v co nejkratší možné lhůtě po nezbytně nutnou dobu s ohledem na odborné posouzení vadného zboží.

Kupující uplatňuje reklamací na provozovně, kde byla kupní smlouva uzavřena.

V případě reklamační záležitosti vadného zboží zakoupeného u prodejce při poskytnuté službě je vždy nutné se nejprve obracet na adresu provozovny Sorento PD s.r.o., Provozovna Rájec u č.p. 99 a to buď přímo účastí, nebo prostřednictvím telekomunikačního prostředku Tel. č.: 603 293 173 nebo prostřednictvím internetové stránky: / www.plynove-lahve.cz /.

Osoba vyřizující reklamací, tj. pověřený pracovník prodejce (především pak odpovědný vedoucí provozovny, zástupce prodejce – Společnosti Sorento PD s.r.o.), je povinna kupujícímu potvrdit v písemné formě, kdy kupující právo uplatnil, co je obsahem reklamační záležitosti a jaký způsob vyřízení reklamační záležitosti kupující požaduje; a dále potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamační záležitosti, včetně potvrzení o provedení opravy a době jejího trvání, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamační záležitosti.

Prodejce může reklamací posoudit:

- přímo na své provozovně, popřípadě v místech určených po dohodě s kupujícím za předpokladu že by uplatnění práva z vad mělo kupujícímu činit značné obtíže, jak je výše uvedeno
- předáním odbornému servisu na posouzení, případně opravit

Prodávající reklamací zamítne:

- má-li reklamované zboží vadu, za kterou prodávající podle zákona nebo kupní smlouvy, jakož i obchodních podmínek neodpovídá
- nesplní-li kupující některou z podstatných podmínek, které vyplývají z práv vadného plnění a nároků a uplatnění práv z vadného plnění uvedených v tomto Reklamačním řádu (např. neposkytnutí součinnosti kupujícího při uplatnění reklamační záležitosti, jak je výše uvedeno)

- v případě, že reklamační byla uplatněna ve lhůtě k uplatnění práv z vadného plnění
- v případě, že je reklamováno běžné opotřebení zboží způsobené jeho používáním, vada vznikla neodbornou instalací, zacházením nebo obsluhou v rozporu s návodem nebo účelem, pro který se zboží obvykle používá
- nebyla-li reklamační kupujícím řádně uplatněna
- zboží bylo zcela nebo zčásti spotřebováno.

U zboží prodávaného za nižší cenu se práva z vadného plnění nevztahují na vady, pro které byla nižší kupní cena ujednána a vada byla vyznačena na dokladu o koupi, u použitých věcí na vady odpovídající míře používání nebo opotřebení, kterou zboží mělo při převzetí kupujícím.

6. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

Přílohou Reklamačního řádu jsou Obchodní podmínky uveřejněné na internetových stránkách www.plynove-lahve.cz) a rovněž na provozovně Sorento PD s.r.o., Provozovna Rájec u č.p. 99.

Znění tohoto Reklamačního řádu může prodávající kdykoli měnit či doplňovat. Tímto ustanovením však nejsou dotčena práva a povinnosti vzniklé z kupních smluv uzavřených před účinností nového Reklamačního řádu.

Tento Reklamační řád nabývá platnosti a účinnosti dne 1. 1. 2018.